

Početna Stranica > ... > Vaša Prava > Žrtve Kaznenih Djela > Prava Žrtava Kaznenih Djela (po Zemljama) > 5 - Moja prava na potporu i pomoć

5 - Moja prava na potporu i pomoć

Žrtva sam kaznenog djela. Komu se mogu obratiti za potporu i pomoć?

Ako ste žrtva kaznenog djela, možete se obratiti Uredu za potporu žrtvama kaznenih djela (*Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito*).

Uredi za potporu žrtvama kaznenih djela besplatna je, javna, višedisciplinarna služba za ispunjenje potreba žrtava, a njome rukovodi Ministarstvo pravosuđa.

Uredi djeluju u svim [autonomnim zajednicama](#), u gotovo svim glavnim gradovima pokrajina, ali i u drugim gradovima.

Uredi za potporu žrtvama kaznenih djela pružit će vam kao žrtvi kaznenog djela sveobuhvatnu, koordiniranu i specijalističku potporu kojom će se ispuniti vaše konkretne pravne, psihološke i društvene potrebe.

Ako ste žrtva terorizma, možete se obratiti Uredu za pružanje informacija i potporu žrtvama terorizma pri Nacionalnom kaznenom i upravnom sudu (*Oficina de Información y Asistencia a Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional*), no, ako to želite, možete se obratiti i Uredu za potporu žrtvama kaznenih djela u vašoj pokrajini. Ured za potporu žrtvama kaznenih djela zatim će djelovati u koordinaciji s Uredom za pružanje informacija i potporu žrtvama terorizma pri Nacionalnom kaznenom i upravnom sudu.

Skrb i potpora koje nude uredi za potporu žrtvama kaznenih djela pruža se u nekoliko faza opisanih u nastavku.

- Faza primitka i usmjeravanja: faza usmjeravanja sastoji se od toga da vam Ured pruža sveobuhvatne informacije o pravnim radnjama koje morate poduzeti, pitanjima s kojima ćete se morati suočiti i mogućim posljedicama. Ta se faza obično odvija putem osobnog ili telefonskog razgovora u kojem ćete objasniti svoje probleme i potrebe. Na temelju vašeg objašnjenja dobit ćete smjernice, procijenit će se mogućnost intervencije iz drugih izvora i, prema potrebi, provest će se upućivanja.
- Faza informiranja: kao žrtva, počevši od prvog obraćanja nadležnim tijelima i službenicima, čak i prije podnošenja pritužbe, imate pravo dobiti informacije koje su u skladu s vašim osobnim okolnostima i uvjetima te značajkama kaznenog djela koje ste pretrpjeli i štetom koja vam je nanesena. Te se informacije odnose na pojedine aspekte kao što su:
 - kako možete podnijeti pritužbu i postupak za njezino podnošenje
 - dostupne specijalističke usluge te resursi za psihosocijalnu njegu i skrb, neovisno o tome je li pritužba podnesena, te kako ih možete iskoristiti
 - dostupne mjere skrbi i potpore (medicinska, psihološka ili materijalna) i postupak za njihovo dobivanje, uključujući, prema potrebi, informacije o mogućnostima dobivanja alternativnog smještaja
 - kako možete dobiti savjete i pravnu zaštitu te, prema potrebi, uvjeti pod kojima ih možete dobiti besplatno
 - pratnja na suđenju tijekom cijelog postupka, ako vam je potrebna, i/ili pratnja tijekom interakcije s različitim kaznenopravnim tijelima
 - mogućnost da zatražite mjere zaštite i, prema potrebi, postupak za podnošenje takvog zahtjeva
 - savjeti o imovinskim pravima povezanim s postupkom, posebno kad je riječ o pomoći i odšteti na koje možda imate pravo na temelju štete prouzročene kaznenim djelom i, prema potrebi, o tome koji bi se postupak trebao primijeniti za traženje odštete
 - postupak koji morate pokrenuti kako biste ostvarili prava koja imate kao žrtva kaznenog djela ako živite izvan Španjolske
 - podaci za kontakt tijela nadležnog za vođenje vašeg postupka i kanali za komunikaciju s tim tijelom te informacije o datumu, vremenu i mjestu održavanja suđenja te sadržaju optužnice protiv počinitelja

- dostupne službe za popravljavanje štete (npr. mirenje) u slučajevima u kojima je to zakonski moguće
- slučajevi u kojima možete dobiti nadoknadu sudskih troškova i, prema potrebi, primjenjivi postupci za traženje nadoknade itd.
- Faza intervencije: uredi za potporu žrtvama kaznenih djela mogu intervenirati u različitim područjima navedenima u nastavku.
- Pravne intervencije: uredi će vam pružiti pravnu pomoć koja vam je potrebna, a posebno će vam dati informacije o vrsti pomoći koju možete dobiti u okviru sudskog postupka, pravima koja možete ostvariti u okviru postupka, načinima i uvjetima korištenja uslugama pravnog savjetovanja te vrstama službi ili organizacija kojima se možete obratiti za potporu.

Pravna će pomoć u svim predmetima biti općenita kad je riječ o načinu vođenja postupka i načinu ostvarivanja različitih prava jer je u svakom slučaju vaš odvjetnik odgovoran za pružanje smjernica i pravne potpore.

- Medicinske i psihološke intervencije: psihološka skrb koju pružaju uredi sastoji se od procjenjivanja i razmatranja vaše situacije kako bi se smanjila kriza prouzročena kaznenim djelom i kako biste se snašli u sudskom postupku koji proizlazi iz kaznenog djela te od pratnje tijekom cijelog postupka i jačanja vaših strategija i sposobnosti, čime se omogućuje da dobijete pomoć iz vašeg okruženja.

Uredi će izraditi plan psihološke potpore ako ste posebno ranjiva žrtva ili ako vam je potrebna posebna zaštita.

- Financijske intervencije: kad je riječ o financijskoj pomoći na koju imate pravo ako ste žrtva kaznenog djela s elementima nasilja ili kaznenog djela protiv spolne slobode, uredi uglavnom imaju informacijsku ulogu i mogu pomoći pri obradi tužbenih zahtjeva.
- Socijalne intervencije i intervencije u pogledu skrbi: u tom će području uredi međusobno surađivati u pogledu skrbi koju vam pružaju i, prema potrebi, uputit će vas na dostupne socijalne službe, institucije za skrb ili organizacije koje osiguravaju siguran smještaj, neposrednu medicinsku skrb i bilo koju financijsku pomoć na koju možda imate pravo, pri čemu će se posebna pozornost posvetiti potrebama koje proizlaze iz stanja invaliditeta, hospitalizacije, smrti i onima koje su prouzročene mogućim stanjem ranjivosti.
- Faza praćenja: uredi će pratiti vaš predmet, posebno ako ste ranjiva žrtva, tijekom cijelog kaznenog postupka i u odgovarajućem razdoblju nakon završetka postupka. U toj će fazi uredi analizirati vašu pravnu, medicinsku, psihološku, društvenu i financijsku situaciju te situaciju u pogledu skrbi u različitim razdobljima nakon počinjenog kaznenog djela. Odgovarajuće razdoblje praćenja utvrdit će se na temelju vaše situacije.

Ako ste žrtva terorizma, glavne funkcije Ureda za pružanje informacija i potporu žrtvama terorizma pri Nacionalnom kaznenom i upravnom sudu jesu sljedeće:

- da vam pruži informacije o statusu sudskog postupka koji se može odnositi na vas na temelju počinjenog kaznenog djela
- da vam pruži savjete o svemu što je povezano s kaznenim i upravnim postupkom koji se može odnositi na vas
- da vam ponudi osobnu pratnju na suđenjima koja se održavaju u vezi s terorističkim djelima i koja se mogu odnositi na vas
- da vam pruži emocionalnu i terapeutsku potporu, ne dovodeći u pitanje nadležnosti Ministarstva unutarnjih poslova
- da potiče zaštitu vaše sigurnosti i privatnosti kao žrtve kaznenog djela tijekom vašeg sudjelovanja u sudskom postupku
- da vas obavijesti o glavnim oblicima odštete za žrtve terorizma, u svakom slučaju upućujući vas na Glavnu upravu za potporu žrtvama terorizma pri Ministarstvu unutarnjih poslova
- da vas obavijesti o svemu što je povezano s izvršavanjem zatvorske kazne sve do trenutka potpunog odsluženja kazne, posebno u slučajevima kad su osuđenim osobama odobrene povlastice ili su puštene iz zatvora.

Kad je riječ o žrtvama terorizma, Glavna uprava za potporu žrtvama terorizma pri Ministarstvu unutarnjih poslova djelovat će kao jedinstvena kontaktna točka za sve postupke koje pred središnjom državnom upravom mogu pokrenuti osobe ili obitelji pogođene terorističkim djelovanjem, pri čemu će sve podnesene zahtjeve proslijediti nadležnom tijelu i uspostaviti odnos s dotičnom osobom.

Osim toga, ta će Glavna uprava surađivati s nadležnim tijelima središnje državne uprave i drugim tijelima javne uprave u pogledu pomoći i potpore žrtvama terorizma kako bi se osigurala sveobuhvatna zaštita za žrtve.

Glavna uprava za potporu žrtvama terorizma bit će odgovorna za rješavanje zahtjeva za pomoć i odštetu, upravljanje tim zahtjevima i sastavljanje odluka o dodjeli pomoći i odštete osobama pogođenima kaznenim djelima terorizma.

Pozivni centar za potporu žrtvama

Tijekom faze primitka ili usmjeravanja uredima za potporu žrtvama kaznenih djela možete se obratiti osobno ili telefonom.

Za pojedina kaznena djela kao što je rodno uvjetovano nasilje u Španjolskoj djeluju pozivni centri za pomoć i smjernice, npr. pozivni centar 016 za informacije i pravno savjetovanje o rodno utemeljenom nasilju (*Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género*).

Kad je riječ o posebno ranjivim žrtvama, kao što su maloljetne osobe, djeluju posebne službe kao što je dežurna telefonska linija Zaklade ANAR (*Servicio de atención telefónica de la Fundación ANAR*) (Pomoć djeci i mladima u opasnosti), čija su ciljna skupina djeca i mladi, punoljetne osobe i rodbina maloljetnih osoba te rodbina u slučaju nestalih maloljetnih osoba.

Pozivni centar 016 za informacije i pravno savjetovanje o rodno uvjetovanom nasilju pruža besplatnu stručnu pomoć 24 sata na dan, 365 dana u godini. Jamči se da će podaci o osobama koje se koriste tom uslugom u svakom trenutku ostati tajni.

Pomoć se pruža na 51 jeziku. Konkretno, 24-satna pomoć pruža se na španjolskom, katalonskom, galicijskom, baskijskom, engleskom i francuskom jeziku, odnosno putem prevođenja na daljinu za pozive na njemačkom, portugalskom, mandarinskom, ruskom, arapskom, rumunjskom i bugarskom jeziku. Pomoć na drugim jezicima pruža se putem usluge prevođenja na daljinu.

Pristupačnost usluge za osobe s oštećenjima sluha i/ili govora zajamčena je putem sljedećih sredstava:

- telefona za tekstualne poruke (TTY) na broju 900 116 016
- usluge Telesor preko internetskih stranica Telesora (<https://www.telesor.es/>). U tom je slučaju potrebna internetska veza
- mobilnog telefona ili osobnog digitalnog pomoćnika. U oba je slučaja potrebno instalirati besplatnu aplikaciju praćenjem koraka navedenih na internetskim stranicama Telesora.

Tom se uslugom pruža pomoć svakoj osobi koja ima pitanja koja se odnose na konkretne slučajeve rodno uvjetovanog nasilja: žrtvama rodno uvjetovanog nasilja ženskog spola, osobama koje su bliske žrtvama rodno uvjetovanog nasilja ženskog spola (rodbina, prijatelji, susjedi itd.), stručnjacima koji se brinu o žrtvi rodno uvjetovanog nasilja ženskog spola ili koji imaju saznanja o situaciji u kojoj je riječ o takvu nasilju itd.

Pružene informacije odnose se na resurse i prava koji su vam dostupni kao žrtvi takve vrste kaznenog djela, a koji se odnose na zapošljavanje, socijalne službe, financijsku potporu i informacije te službe za pomoć, prihvata i pravno savjetovanje.

U slučaju primanja hitnog poziva, on se odmah preusmjerava na broj hitne službe 112 u odgovarajućoj autonomnoj zajednici.

Ako ste maloljetna žrtva rodno uvjetovanog nasilja, svi pozivi koje uputite centru 016 bit će preusmjereni na dežurnu telefonsku liniju za pomoć djeci i mladima Zaklade ANAR (900 20 20 10).

Dežurna telefonska linija Zaklade ANAR (Pomoć djeci i mladima u opasnosti) (900 20 20 10) besplatna je i anonimna usluga koja se pruža u skladu s načelom povjerljivosti i dostupna je 24 sata na dan, 365 dana u godini, a sastoji se od sljedećih triju pomoćnih linija:

- Dežurna telefonska linija ANAR za pomoć djeci i mladima, čiji je osnovni cilj pozivateljima koji su djeca ili mladež ponuditi potrebnu potporu i smjernice ako imaju probleme ili se nalaze u opasnoj situaciji.
- Dežurna telefonska linija ANAR za punoljetne osobe i obitelji, čija su ciljna skupina punoljetne osobe kojima su potrebne smjernice o pitanjima povezanim s maloljetnim osobama.
- Dežurna telefonska linija ANAR 116 000 za slučajeve nestalih maloljetnih osoba (usklađeni broj na razini

Europske unije od društvenog značaja za rješavanje takvih slučajeva).

Ako ste punoljetna ženska osoba i žrtva rodno uvjetovanog nasilja ili odrasla osoba koja ima saznanja o situaciji u kojoj je došlo do takve vrste nasilja i uputili ste poziv toj službi, ona će preusmjeriti poziv centru 016.

Je li potpora žrtvama besplatna?

Da. Službama za potporu žrtvama kaznenih djela i skrb o njima, kao što su uredi za potporu žrtvama kaznenih djela, može se pristupiti besplatno i u povjerenju. Nije potrebno prethodno podnijeti pritužbu.

Koje vrste potpore mogu primiti od državnih službi ili tijela?

Možete se obratiti uredima za potporu žrtvama kaznenih djela koji se mogu pronaći u svim [autonomnim zajednicama](#), u gotovo svakom glavnom gradu pokrajina i u drugim gradovima.

Uredi za potporu žrtvama kaznenih djela pružit će vama kao žrtvi kaznenog djela sveobuhvatnu, koordiniranu i specijalističku potporu za žrtve, kojom će se ispuniti vaše konkretne pravne, psihološke i društvene potrebe.

Konkretno, uredi za potporu žrtvama kaznenih djela pružit će vam informacije o specijalističkim uslugama i dostupnim resursima za psihosocijalnu njegu i skrb, neovisno o tome jeste li podnijeli pritužbu, te o tome kako možete ostvariti pristup tim uslugama.

Pružiti će vam i informacije o dostupnim mjerama skrbi i potpore (medicinska, psihološka ili materijalna) i postupcima za njihovo dobivanje, uključujući, prema potrebi, informacije o mogućnostima dobivanja alternativnog smještaja.

Osim toga, pružit će vam savjete o tome kako možete uložiti pritužbu i postupku za njezino podnošenje te o mogućnosti dobivanja pravnih savjeta i pravne zaštite te, prema potrebi, uvjetima pod kojima ih možete dobiti besplatno.

Uredi za potporu žrtvama kaznenih djela moći će vas uputiti, ovisno o vašim potrebama, na specijalizirane pravne, psihološke i socijalne službe, kao što su npr. općinske, zdravstvene, obrazovne službe, službe za socijalnu pomoć i zapošljavanje, udruženja, zaklade i druge neprofitne subjekte, psihosocijalne službe pri Upravi za pravosuđe te, ako ste žrtva rodno uvjetovanog nasilja, na jedinice za koordinaciju protiv nasilja nad ženama (*Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer*) i jedinice za žene (*Unidades sobre la Mujer*) u svakoj autonomnoj zajednici i pokrajini.

Koje vrste potpore mogu primiti od nevladinih organizacija?

Nevladine organizacije mogu pružiti potporu žrtvama pojedinih kaznenih djela uspostavom personaliziranih instrumenata u skladu s potrebama i karakteristikama svake žrtve. Funkcija pomoći uglavnom uključuje pravno savjetovanje, informacije o različitim dostupnim resursima i pomoći te psihološkoj i emotivnoj potpori.

■ Posljednji put ažurirano: 20/06/2025

Verziju ove stranice na nacionalnom jeziku održava odgovarajuća država članica. Prijevode je napravila služba Europske komisije. Moguće promjene u originalu koje su unijela nadležna nacionalna tijela možda još nisu vidljive u drugim jezičnim verzijama. Europska komisija ne preuzima nikakvu odgovornost za informacije ili podatke sadržane ili navedene u ovom dokumentu. Pogledajte pravnu obavijest kako biste vidjeli propise o autorskim pravima države članice odgovorne za ovu stranicu.